



**You have downloaded a document from
RE-BUS
repository of the University of Silesia in Katowice**

Title: Jakość usług w Bibliotece Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji we Wrocławiu w świetle ankiety

Author: Stefan Kubów

Citation style: Kubów Stefan. (2002). Jakość usług w Bibliotece Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji we Wrocławiu w świetle ankiety. "Biuletyn EBIB" (Nr 3, (2002)).



Uznanie autorstwa - Licencja ta pozwala na kopiowanie, zmienianie, rozprowadzanie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie pod warunkiem oznaczenia autorstwa.



UNIWERSYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



Stefan Kubów

Biblioteka Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji we Wrocławiu

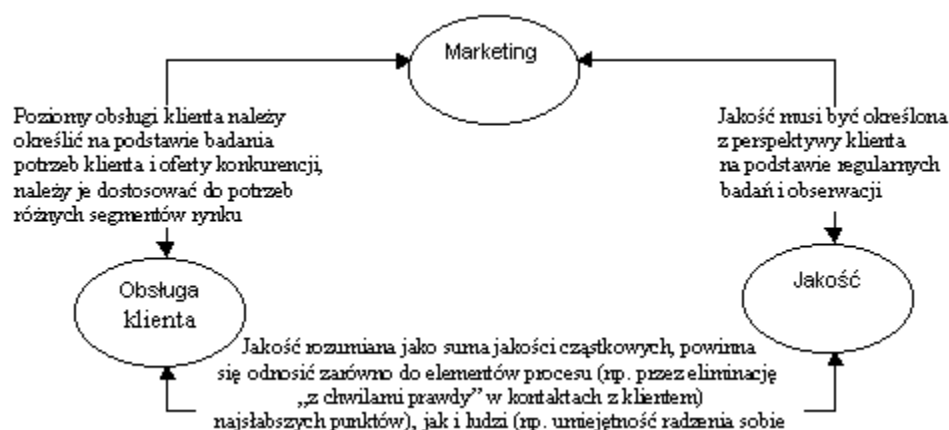
Jakość usług w Bibliotece Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji we Wrocławiu w świetle ankiety

Biblioteki, to znaczy ich pracownicy i zarządy, nie zdają sobie jeszcze pewnie sprawy, że funkcjonują w warunkach konkurencji - niekoniecznie innych bibliotek (choć także), lecz innych organizacji świadczących podobne usługi: księgarń, które szybko dostosowują się do burzliwego otoczenia i rozwijają formy swych usług, różnych instytucji oświatowych, kulturalnych i rozrywkowych, mass mediów oraz tego wszystkiego, co niesie upowszechniająca się komputeryzacja, szczególnie Internet i gry komputerowe.

Jeśli biblioteki chcą poszerzyć swoją klientelę lub choćby nie stracić dotychczasowej, muszą przyjąć strategię marketingową, której istotą jest orientacja na klienta, troska o jak najlepsze zaspokojenie jego oczekiwań i potrzeb. Jak każda organizacja funkcjonująca na rynku usług muszą identyfikować klientów, służyć pomocą przed zakupem (świadczaniem) towaru czy usługi, w trakcie sprzedaży (świadczania) usługi i po jej zrealizowaniu. Muszą też badać efekty usług, w tym przede wszystkim poziom satysfakcji klienta. Troska o klienta obejmuje więc nie tylko działania podstawowe, lecz także i towarzyszące. I bodaj te drugie decydują o przewadze w warunkach silnej konkurencji.^[1]

Troska o klienta to nie tylko być albo nie być dowolnej firmy, także biblioteki. To również dalsze korzyści - nabywcy są usatysfakcjonowani, przez co okazują większą lojalność, która z kolei powoduje wzrost stabilności poziomu sprzedaży (świadczania) usług, bardziej efektywne planowanie i zmniejsza niepewność skutków podejmowanych działań. Lojalność klientów sprzyja osiągnięciu przewagi konkurencyjnej w sposób oszczędny i trudny do naśladowania, gdyż może stać się podstawą działań promocyjnych. Usatysfakcjonowani klienci informować będą o zaletach firmy potencjalnych klientów i potęgować pozytywny jej wizerunek. To także większe prawdopodobieństwo, że klienci staną w obronie organizacji w razie zagrożenia jej bytu, które w wypadku biblioteki może mieć miejsce po obciążeniu budżetu lub gdy pogorszeniu ulegną warunki lokalowe.^[2]

Biblioteka zorientowana na klienta, to taka, dla której klient jest głównym podmiotem jej działań. Doskonalenie orientacji na czytelnika polega zaś na doskonaleniu relacji między nim a biblioteką. Wiele znaczy tu marketing partnerski, dzięki któremu następuje integracja trzech elementów: jakości, obsługi klienta i marketingu.



Rys. 1. Wzajemne powiązania między jakością, obsługą klienta i marketingiem
Źródło: A. Payne: Marketing usług. Warszawa 1997, s. 261.

O ile pojęcie marketingu jest już wśród bibliotekarzy upowszechnione, o tyle pojęcie "klient" w bibliotece wzbudza zdziwienie lub zgoła sprzeciw. Jest ono jednak uzasadnione. Z jednej strony narzuca go terminologia marketingu usług, z drugiej zaś zmienia się model bywalca biblioteki, która w związku z nowymi technologiami świadczy szerszy zakres usług niż tylko dostęp do zbiorów i informacja, dążąc przy tym do rozpoznania jego oczekiwań i zaspokojenia ich w możliwie wysokim stopniu.

Wyjaśnienia wymaga też pojęcie jakości usługi. Definicji w tym zakresie jest wiele. Przytoczmy jedną, wyróżniającą się jasnością i wszechstronnością. Jej autorzy, P. Hernon i E. Altman, wysoką jakość usług określają jako spełnienie pięciu wymagań:

- odpowiedniości - eliminowania błędów i pomyłek;
- spełnienia oczekiwań w stopniu odpowiadającym potrzebom klienta;
- dobrego odbioru rynkowego - wynikającego z korzystnych porównań z innymi oferentami, np. innymi bibliotekami;
- jakości strategicznej - określa ona pozycję firmy w środowisku i wyraża się stopniem oceny przez decydentów i wysokością dotacji finansowych;
- doskonałości - która sama w sobie jest ważnym wymiarem jakości.^[41]

Chcąc tę jakość zapewnić, każda organizacja, w tym i biblioteka, powinna wypracować system zapewniania jakości, obejmujący pewne niezbędne elementy, a mianowicie:

- Jasno sformułowane cele i zadania usług.
- Rozpowszechnić procedury celów i zadań wśród pracowników i klientów.
- Opracować dokumentację procedur zapewniającą ich spójne stosowanie.
- Opracować mechanizmy kontroli jakości.
- Opracować system sprzężenia zwrotnego, który zapewnia, że brak zgodności ze standardami jest zauważony i korygowany.
- Wdrożyć filozofię uznającą, że każdy jest odpowiedzialny za jakość i posiada zdolność jej zapewnienia.

Przykładem takiego systemu jest coraz bardziej popularny system TQM (Total Quality Management).^[42]

Większość bibliotek wciąż jeszcze ocenia jakość swych usług według własnych kryteriów oceny, nie zaś z punktu widzenia klienta i nie zawsze rozumie, że działania związane z obsługą klienta powinny być powiązane z programami poprawy jej jakości. Wiąże się to z brakiem zrozumienia potrzeby stosowania instrumentów marketingu lub też z niedoceniań marketingu partnerskiego, który pozwala na większą integrację obszarów obsługi klienta, jej jakości i marketingu.^[43]

Błędu tego nie chce popełnić istniejąca od 1997 roku biblioteka niepaństwowej Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji (DSWE) we Wrocławiu.^[6] Od samego początku swego istnienia postawiła na marketing i jakość usług. Wyrazem takiej postawy jest opracowany w 2000 roku plan strategii marketingowej, w którego celach strategicznych wpisano dążenie do maksymalnej w danych warunkach jakości usług.^[7] Ma ją zapewnić pełna automatyzacja procesów bibliotecznych, realizowana jednak stopniowo, zgodnie z możliwościami finansowymi uczelni. W rezultacie na początek zautomatyzowano gromadzenie zbiorów, opracowanie, wyszukiwanie informacji oraz wypożyczanie. Pozwoliło to na szybkie opracowanie rosnących zbiorów i sprawne ich udostępnianie.

W celu zapewnienia możliwie dokładnej informacji o zasobach od samego początku zaczęto tworzyć bazę danych piśmiennictwa z zakresu nauk o edukacji i dyscyplin pokrewnych. Polega to na "rozpisywaniu" wpływających na bieżąco (ewentualne zaległości nadrabia się z powodzeniem w czasie ferii i wakacji) numerów czasopism oraz prac zbiorowych na poszczególne artykuły. Dzięki temu na koniec czerwca 2001 roku biblioteka liczyła łącznie 11630 jednostek zbiorów i 22050 rekordów w bazie danych, będącej zarazem katalogiem zbiorów bibliotecznych.

Chcąc zapewnić łatwe korzystanie ze zbiorów przy "oszczędnościach" etatowych wprowadzono wolny dostęp do zbiorów. Książki, które muszą zawsze być dostępne w czytelni (pochodzące z depozytów, jedyne egzemplarze poszczególnych tytułów i pierwsze egzemplarze tytułów posiadanych w większej liczbie), oznaczono czerwonym paskiem na grzbiecie,^[8] pozostałe zaś w zależności od liczby egzemplarzy oznaczone są paskami: białym (pożyczane na tydzień),^[9] żółtym - na miesiąc,^[10] zielonym - do końca semestru. Dzięki temu użytkownik biorąc książkę do ręki, wie, czy może książkę pożyczyć, czy musi korzystać z niej na miejscu lub zamówić odbitki kserograficzne. Dla uniknięcia niejasności, na tzw. terminatce, wklejonej na drugiej stronie okładki, podaje się termin zwrotu książki. Za zwłokę w zwrocie pobiera się opłaty - stawka dzienna jest odwrotnie proporcjonalna do daty zwrotu, po to, aby zmobilizować czytelników do terminowego oddawania książek (zwłaszcza tych, które posiadamy w niewielkiej liczbie egzemplarzy ze względu na cenę) i tym samym do myślenia o potrzebach innych, a nie tylko swoich własnych. Za uzyskane kwoty zakupywane są wyłącznie książki przeznaczone do wypożyczeń, o czym informuje odpowiedni stempel.^[11]

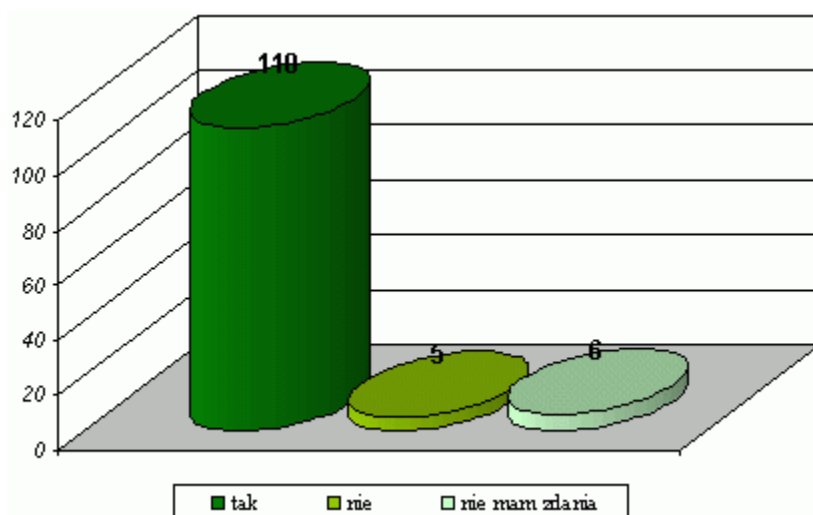
Przy posiadanych do końca maja 2001 roku trzech etatach biblioteka otwarta była w dni powszednie w godzinach 9.00 - 17.00, a w weekendy otwierana była godzinę później. Dzięki zwiększeniu zatrudnienia o osobę pracującą na razie na podstawie umowy-zlecenia w dni powszednie wydłużono czas otwarcia do godziny 20.00. W rezultacie Biblioteka DSWE jest otwarta w skali tygodnia najdłużej ze wszystkich bibliotek Wrocławia (69 godzin tygodniowo). Biblioteka zwykle otwarta jest też w czasie ferii i wakacji, lecz w lipcu i sierpniu tylko w dni powszednie. Do pozostałych bibliotek o podobnym profilu (Biblioteka Uniwersytecka, Biblioteka Fundacji - Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna, Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka i inne) na początku wakacji wysyłane są gotowe zafoiowane afisze informujące o tym i zachęcające do jej odwiedzania (afisze zawierają, m.in. informacje o tym, że personel jest profesjonalny i uprzejmy i że obowiązuje tu "zero biurokracji"). Do odwiedzania biblioteki DSWE zachęca też codziennie prasa lokalna.

W bibliotece nie funkcjonuje jeszcze pełny zintegrowany system zapewniania jakości, ale z pewnością w niedalekiej przyszłości zostanie on wypracowany i wdrożony. Docelowo bowiem biblioteka chce podjąć starania o uzyskanie certyfikatu ISO 9001. Do tego zamierzenia upoważnia fakt, że biblioteka osiąga już niektóre wyśrubowane standardy brytyjskie jeśli chodzi o liczbę gromadzonych zbiorów w stosunku do liczby słuchaczy oraz zakresu świadczonych usług.

Na początek podjęto próbę zbadania jakości usług w opinii klientów biblioteki. Na przełomie maja i czerwca, czyli w gorącym okresie przygotowań do egzaminów, który dodatkowo zbiegł się z przygotowaniem do ministerialnej wizytacji uczelni, przeprowadzono ankietę, składającą się z siedmiu pytań, z których dwa dzieliły się na pytania bardziej szczegółowe.

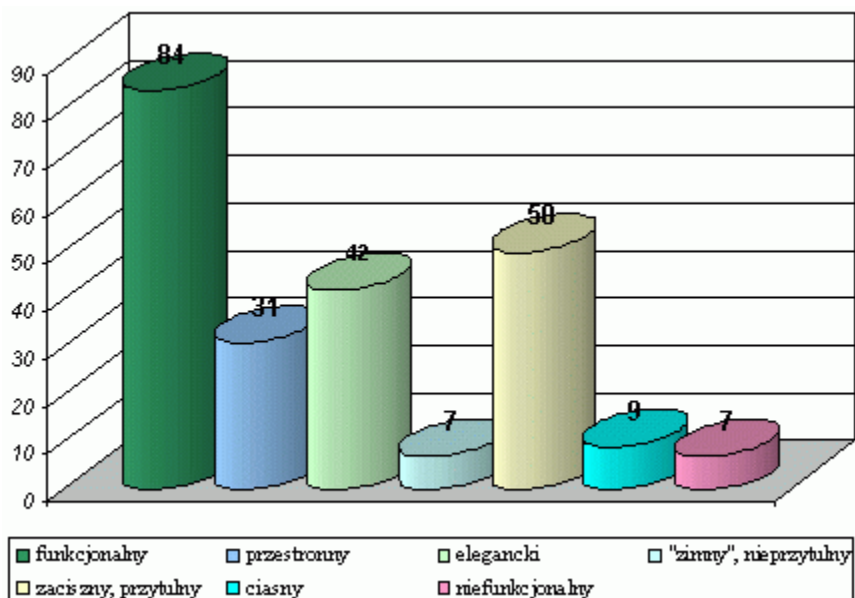
Zebrano łącznie 111 wypowiedzi słuchaczy DSWE oraz 10 wypowiedzi studentów innych uczelni, nie tylko wrocławskich. Ich wymowa jest w tak wysokim stopniu jednoznaczna, że nie wydaje się uzasadnione wskazywanie różnic w wypowiedziach poszczególnych grup słuchaczy (stacjonarnych, zaocznych czy podyplomowych, "własnych" czy z innych uczelni). Ankieta daje powód do zadowolenia, ale skłania też do modyfikacji niektórych działań, której koniecznie trzeba będzie dokonać w przyszłości.

Pierwsze, stereotypowe w ankietach tego typu, pytanie dotyczyło chęci bywania w bibliotece DSWE. Odpowiedziało na nie 101 ankietowanych osób. 90 spośród nich odpowiedziało na nie pozytywnie. Z załączonych komentarzy wynika, że przyciąga je do niej miły personel i przyjazna atmosfera oraz duży wybór potrzebnej literatury. Część słuchaczy, odbywających zajęcia w budynku odległym o ok. 3 km od siedziby biblioteki skarżyła się, że nie może swoich chęci odwiedzenia biblioteki realizować. Osoby, które nie lubiły przychodzić do biblioteki (pięć) lub nie miały w tej sprawie zdania (sześć), argumentowały swoje odpowiedzi niemiłą obsługą i brakiem książek, które można wypożyczać do domu.



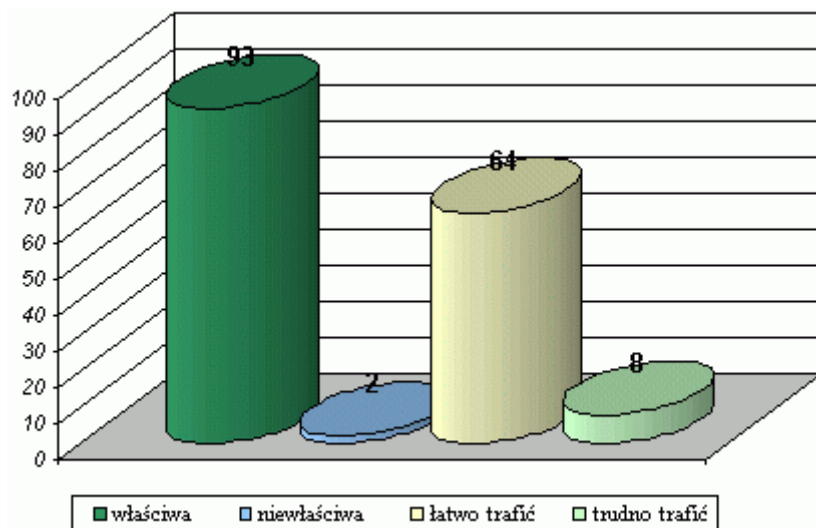
Wykr. 1. Czy chętnie korzysta Pan(i) z Biblioteki DSWE?

W odpowiedziach na pytanie drugie - o ocenę lokalu i jego wyposażenia - podano siedem możliwości odpowiedzi. 84 osoby stwierdziły, że jest on funkcjonalny, 31 - że jest przestronny (właściwie już przestał taki być, choć sprawia takie wrażenie), 42 - że jest elegancki, a 50 - zwróciło uwagę na jego przytulność. Odmiennego zdania było odpowiednio siedem osób ("zimny", nieprzytulny), dziewięć (ciasny, ale z jednym komentarzem, że tak lubi, w przeciwieństwie do hal czytelnianych, których nie lubi) i siedem (niefunkcjonalny). Zwracano uwagę, że lokalizacja w przyziemiu grozi skutkami ewentualnej powodzi, że jest do niej utrudniony dostęp dla niepełnosprawnych ruchowo, że czytelnia powinna być oddzielona i oddalona od wypożyczalni, skąd dobiega gwar rozmów, ale dodawano, że czytelnik czuje się tu jak oczekiwany gość, że jest czysto i przyjemnie, że ładnie dobrano kolory (dominuje granat, biel i jasna szarość).



Wykr. 2. Jak Pam(i) ocenia lokal biblioteki i jego wyposażanie?

Na pytanie trzecie - o lokalizację - można było odpowiedzieć na cztery sposoby. 93 osoby odpowiedziały, że jest ona właściwa, a 64 - że łatwo tu trafić. Ponad 50% pytanym jednocześnie zakreślało te dwie odpowiedzi, druga połowa wypowiadających się zakreślała, albo jedną pozytywną odpowiedź, albo drugą, uznając zapewne, że jedna zawiera w sobie drugą. Odmienne zdania były odpowiednio dwie i osiem osób. Te ostatnie uskarżały się głównie na to, że do biblioteki jest trudny dojazd lub że jest ona oddalona od centrum miasta. Zwracano też uwagę na hałas dochodzący z ulicy i na brak oznaczenia drogi do biblioteki.

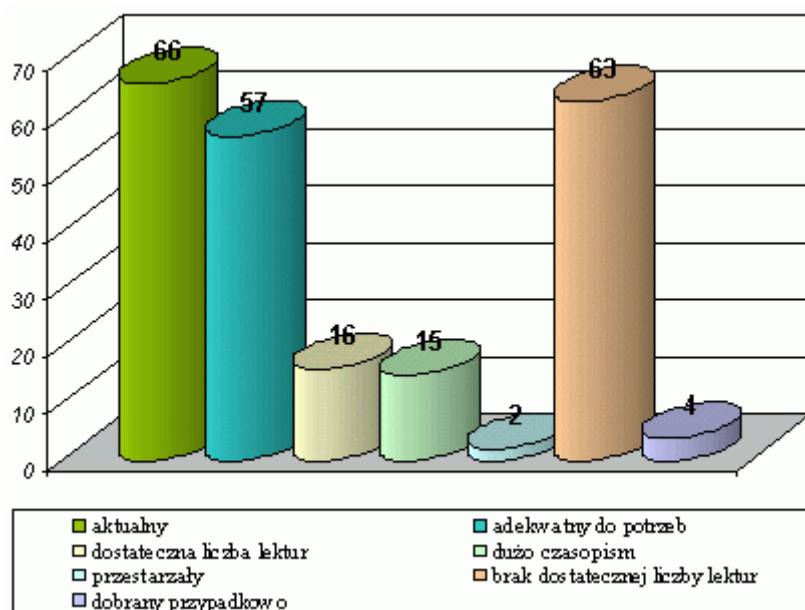


Wykr. 3. Jak Pan(i) ocenia lokalizację biblioteki?

Kolejne pytanie - o jakość księgozbioru - dawało możliwość siedmiu odpowiedzi, w tym czterech pozytywnych. Brak symetrii wziął się z braku możliwości negatywnej odpowiedzi na pytanie o ofertę czasopism bieżących. Inna sprawa, że we wskazówkach dla ankietowanych informowano o możliwości dawania dowolnej liczby odpowiedzi, byle tylko nie wykluczały się one wzajemnie, np. że księgozbiór jest aktualny i zarazem przestarzały.

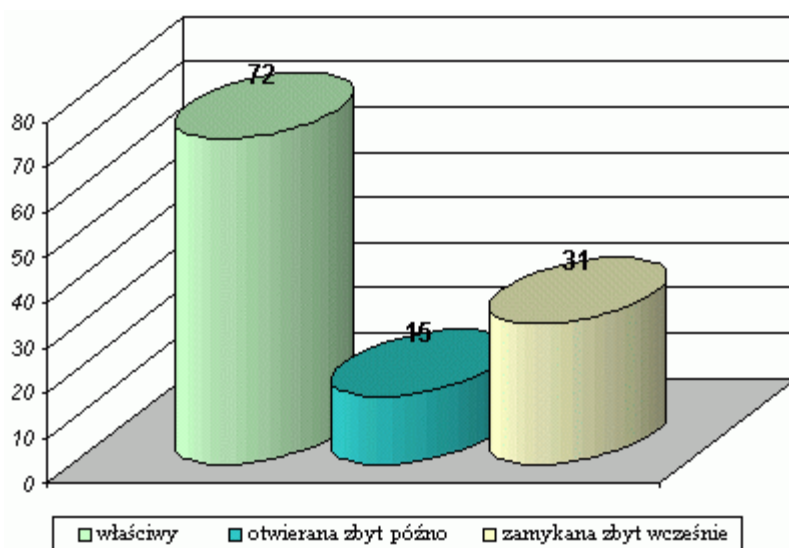
66 odpowiadających uznało księgozbiór za aktualny, 57 - za adekwatny do potrzeb użytkowników, 15 osób podkreśliło szeroką gamę czasopism, a jedna więcej - wystarczającą liczbę książek polecanych przez wykładowców jako obowiązkowe lektury. Jednak aż 63 osoby były zdania, że "lektur" jest za mało, dwie - uznały księgozbiór za przestarzały (w bibliotece utworzonej w 1997 roku!), cztery - zaś za dobrany przypadkowo. Były to wypowiedzi osób, którym generalnie nic się w bibliotece nie podobało lub potraktowały odpowiedzi jako okazję do wygłupu, domagając się, np. darmowego piwa lub zezwolenia na wchodzenie do biblioteki w okryciach wierzchnich.

W miejscu na dodatkowe uwagi lub inną odpowiedź pojawiły się stwierdzenia, że brak jest książek z lat siedemdziesiątych i osiemdziesiątych oraz jeszcze dobitniej domagano się większej liczby "lektur". Zdarzały się wpisy informujące, że w bibliotece DSWE można dostać książki, których brak w innych bibliotekach Wrocławia i Jeleniej Góry, że są zaskoczeni ogromem nowości wydawniczych lub, że trzeba nabywać ich więcej. No cóż, postulat słuszny w najbogatszej nawet bibliotece pod każdą szerokością geograficzną od zarania bibliotekarstwa.



Wykr. 4. Jak Pan(i) ocenia księgozbiór biblioteki?

Jeśli chodzi o ocenę czasu otwarcia biblioteki, 72 osoby na 111 uznały go za właściwy, Jednak 31 odpowiadających (pewnie tych, które wypełniły ankietę jeszcze w maju) postulowało późniejsze zamykanie biblioteki, a osiem - wcześniejsze otwieranie. Postulat ten zostanie jeszcze pełniej realizowany, gdy od września biblioteka będzie dysponowała pełnymi czterema etatami. Planuje się wydłużenie czasu otwarcia biblioteki w weekendy do 19 godzin. Da to łącznie 74 godziny otwarcia biblioteki w tygodniu.

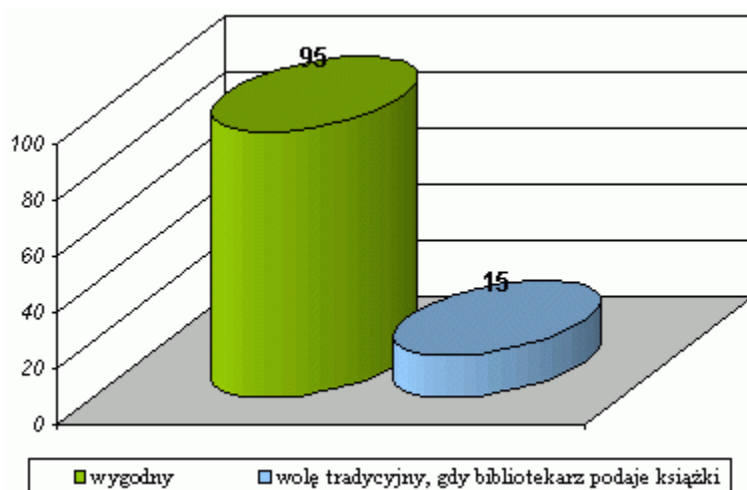


Wykr. 5. Jak Pan(i) ocenia czas otwarcia biblioteki?

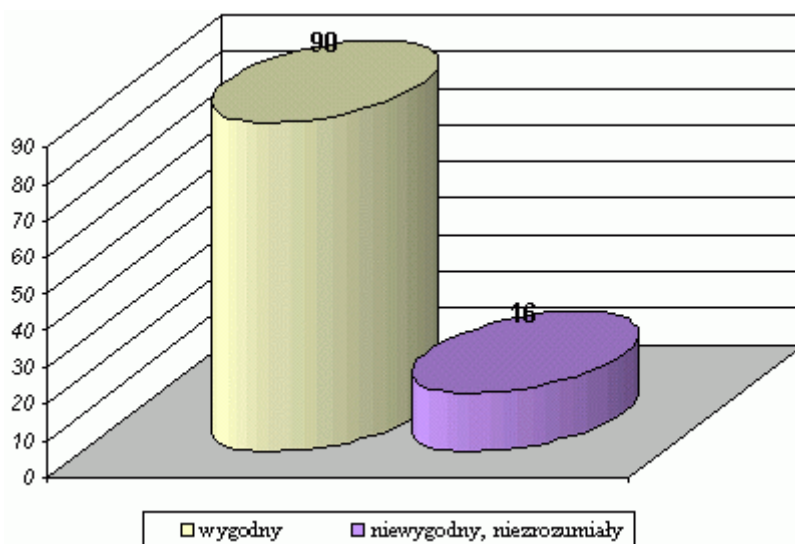
Opisany wyżej system pełnego bezpośredniego dostępu do zbiorów pozytywnie oceniło 95 osób, zaś raptem 15 badanych opowiedziało się za systemem tradycyjnym, gdy bibliotekarz podaje czytelnikowi materiały (co się zresztą stosuje, zwłaszcza w stosunku do osób okazujących zagubienie, widoczne zazwyczaj na początkowym etapie korzystania z biblioteki).

Klienci biblioteki w ogromnej większości (90 odpowiedzi) zaakceptowali też system oznaczenia książek paskami na grzbietach. 16 osób uznało go jednak za niewygodny i niezrozumiały. Komentarze wskazują jednak, że brak akceptacji bierze się z niedostatku książek oznaczonych paskami innymi niż czerwony (11 odpowiedzi). Ponadto ankietowani - słusznie - sugerowali wywieszenie planszy informującej o systemie, regulamin zawiera bowiem tylko słowny opis zasady. Jeden czytelnik, jak wynika z analizy całego kwestionariusza, mężczyzna, będący ogólnie nastawiony na "nie", także i w

tej sprawie, domagał się prawa wchodzenia do czytelnicy w kurtce i darmowego podawania piwa.



Wykr. 6a. Jak Pan(i) ocenia system udostępniania zbiorów (wolny dostęp)?



Wykr. 6b. Jak Pan(i) ocenia system udostępniania zbiorów (podział książek na te z czerwonym paskiem i innymi kolorami pasków)?

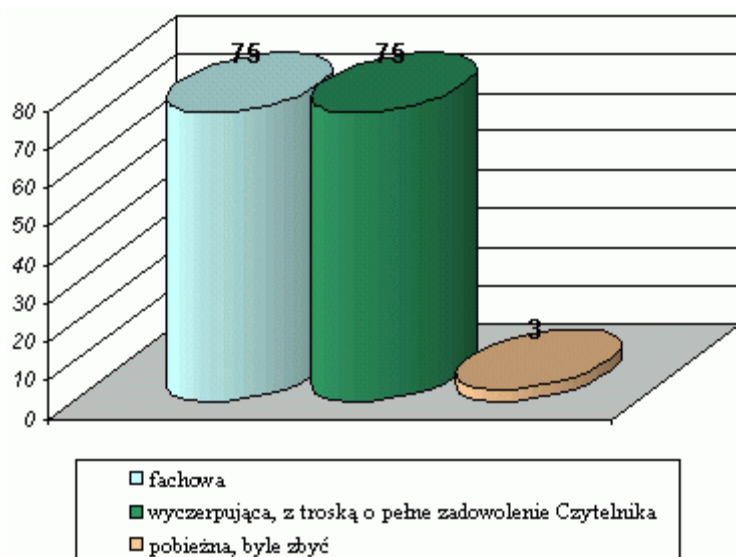
Pytanie siódme (i zarazem ostatnie) również podzielono na dwie części. W pierwszej części pytano o kompetencje personelu bibliotecznego. Po 75 osób odpowiedziało, że w ich oczach jest on fachowy, a obsługę uznało za wyczerpującą, z troską o pełne zadowolenie czytelnika. Tylko trzy osoby (dwie już wyżej zidentyfikowano) wypowiedziały się, że obsługa jest pobieżna, "byle zbyć". Spośród odpowiadających na to pytanie większość zakreślała obie pozytywne odpowiedzi, część jednak tylko jedną z nich, uznając zapewne, że te dwie odpowiedzi posiadają podobną treść. Jest to niewątpliwie kwestia niedociągnięcia w formułowaniu kwestionariusza ankiety.

W (nielicznych) komentarzach zwracano uwagę, że zdarzają się incydenty (pewnie trzeba było zapłacić jakąś kwotę za przetrzymanie książki), na brak empatii i obawę przed wytknięciem przez bibliotekarza błędu (kiedy ktoś pyta, czy może wziąć książkę do domu lub czy można ją przedłużyć, niżej podpisany odruchowo poprawia błędy językowe). Częściej jednak pojawiały się uwagi, że w bibliotece panuje miła atmosfera, budząca chęć bywania w niej.

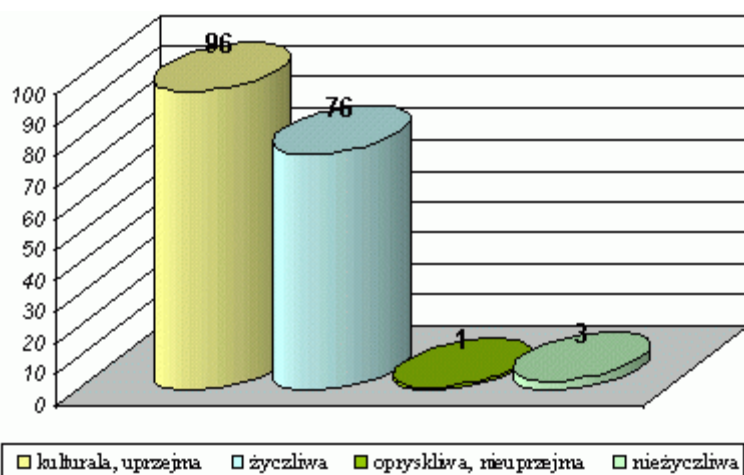
Podobnie ma się rzecz z odpowiedziami na drugą część pytania o jakość obsługi - o jej kulturę. 96 badanych uznało obsługę za kulturalną i uprzejmą, a o 20 osób mniej - za życzliwą. Jedna osoba określiła ją jako opryskliwą, a trzy - nieżyczliwą.

W komentarzach na tę część pytania dopisywano: "OK.", "Oby tak dalej", "Zawsze tu otrzymywałam

pomoc", a jedna (wciąż ta sama) osoba wyraziła się o pracownikach biblioteki "Potrzebują resocjalizacji".



Wykr. 7. Jak Pan(i) ocenia obsługę przez bibliotekarzy (kompetencje)?



Wykr. 8. Jak ocenia Pan(i) obsługę przez bibliotekarzy (kultura obsługi)?

Na koniec poproszono ankietowanych o odpowiedzi na dwa pytania otwarte: "Co zmieniłby Pan (i) w bibliotece?" oraz o ewentualne inne uwagi. Na pierwsze z nich najczęściej padała odpowiedź "nic" lub stawiano kreskę. Stosunkowo często powtarzano uwagi, które wpisywano w odpowiedzi na wcześniejsze pytania (więcej książek do wypożyczeń, więcej książek starych, sprzed powstania uczelni, później zamykać bibliotekę, oddzielić czytelnię od wypożyczalni). Pojedyncze osoby postulowały ponadto wprowadzenie "cichych kąci" do lektury (pewnie chodzi o kabiny?), umieszczenie katalogu biblioteki w Internecie (stanie się to od nowego roku akademickiego), wprowadzenie klimatyzacji, podawania napojów (kawiarenka mieści się 10 m od biblioteki na tej samej kondygnacji i pozwala się na przynoszenie napojów do czytelni), posiadanie gotowych zestawień bibliograficznych na wybrane tematy (są, ale nie na wszystkie tematy) oraz zakupywanie książek beletrystycznych, żeby można je było pożyczać na czas wolny od nauki. Oczywiście, jedna osoba odpowiedziała, że zmieniłaby wszystko.

W odpowiedzi na prośbę o uwagi w kwestiach nie objętych pytaniami pojawiły się wyłącznie przychylne komentarze. Pisano więc m.in., że personel jest dobry i pomocny, że można bibliotekę polecać nauczycielom-praktykom, że system komputerowy (SOWA) jest łatwy w obsłudze i wyrażano (dwie osoby) zadowolenie, że nie ma rewersów, nie ma czekania na książki, można je natychmiast samemu wziąć lub poprosić o to bibliotekarza.

Podsumowując, należy stwierdzić, że troska o klientów w Bibliotece DSWE została przez nich zauważona i doceniona, o czym świadczy znikoma w gruncie rzeczy liczba ocen poszczególnych elementów systemu jakości obsługi. Ankieta wykazała jednak pewne słabsze strony systemu, w którym konieczne są zmiany. Niektóre z nich zostały zrealizowane niezależnie od badań (czas otwarcia biblioteki), inne są planowane (strona domowa biblioteki w Internecie od nowego roku akademickiego), inne zaś trudne do realizacji w obecnych warunkach lokalowych. Jeśli jednak biblioteka otrzyma lokal o powierzchni, jaka jest obecnie potrzebna (ok. 430 m²) i o jaką złożono wniosek do zarządu uczelni, powstaną wtedy możliwości urządzenia nie tylko większej czytelnicy, lecz także osobnych kabin dla osób potrzebujących skupienia przy lekturze. Jeśli zaś uczelnia umocni się w środowisku, jeśli będzie tu studiowało więcej słuchaczy, będzie można myśleć o jeszcze bardziej intensywnym zakupie nowości wydawniczych w większej liczbie egzemplarzy. Będzie też systematycznie doskonalony system osobistego kontaktu bibliotekarzy z czytelnikami, w tym szczególnie szkolenie użytkowników.

Przypuszczać można, że część krytycznych uwag klientów biblioteki bierze się z niepełnej znajomości pewnych reguł, jakie towarzyszą korzystaniu z usług bibliotecznych. Dotyczy to np. tekstów polecanych przez wykładowców. Żeby zaspokoić potrzeby użytkowników, trzeba by posiadać je w liczbie nieomal równej liczbie słuchaczy. Tymczasem słuchacz szkoły wyższej powinien wiedzieć, że studiowanie polega na czymś więcej niż czytaniu lektur, że powinien czytać także inne teksty, porównywać sposoby ujęcia tematu, metody badań i wnioskowania, słowem - studiować. Regularne korzystanie z czytelnicy powinno stać się sposobem bycia w okresie studiów. Na tę konieczność trzeba będzie zwracać uwagę słuchaczy w czasie szkoleń użytkowników na pierwszym etapie studiów i w ramach zajęć z informacji naukowej dla słuchaczy seminariów magisterskich, ale nie do przecenienia jest tu także rola całej kadry kształcącej.

Przeprowadzone badania stanowią również naukę dla przyszłych badań tego typu. Po pierwsze konieczne jest objęcie ankietą bardziej reprezentatywnej, liczniejszej grupy klientów biblioteki - nie tylko tych przychodzących do biblioteki, lecz także innych słuchaczy, np. przy okazji zajęć dydaktycznych. Karty biblioteczne (które wydaje się tylko tym użytkownikom, którzy dokonują wypożyczeń poza bibliotekę) wydaje się rocznie średnio połowie słuchaczy uczelni, którzy z kolei stanowią ok. 90% klienteli biblioteki. Być może niechęć do korzystania z biblioteki objawia więcej niż 10% słuchaczy, a ich racje mogą być bardziej urozmaicone i uzasadnione. Konieczne jest też bardziej rzetelne obmyślenie katalogu odpowiedzi na część pytań, szczególnie w trosce o większą rozdzielną ich treści.

Biblioteka zamierza bowiem rozwijać i doskonalić system jakości usług oraz troski o klienta i co za tym idzie, regularnie powtarzać badania nad odbiorem swoich wysiłków w oczach tych, dla których ma racje bytu.

Przypisy

[1] Por. Podręcznik marketingu. Pod red. M. J. Thomas. Warszawa 1998, s. 626.

[2] Por. Podręcznik marketingu. Pod red. M. J. Thomas. Warszawa 1998, s. 629.

[3] Por. Ph. Kotler: Marketing. Planowanie, wdrażanie, i kontrola. Warszawa 1999, s. 435.

[4] Por. E. Głowacka: Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej. Toruń 2000.

[5] Por. A. Payne: Marketing usług. Warszawa 1997, s. 260-262.

[6] Godzi się zaznaczyć, że na skutek nieszczęśliwego szyku wyrazów rodzi się niewłaściwe wrażenie, że wyższa jest edukacja, gdy tymczasem wyższa jest szkoła.

[7] S. Kubów: Plan strategii marketingowej Biblioteki DSWE jako przykład planu marketingowego organizacji non-profit. [w druku].

[8] Oczywiście, nie udostępnia się poza bibliotekę - chyba, że na zajęcia - czasopism i mediów nieksiążkowych.

[9] Oczywiście z możliwością prolongaty wypożyczenia, gdy nikt inny tymczasem na książkę nie oczekuje.

[\[10\]](#) Oczywiście z możliwością prolongaty wypożyczenia, gdy nikt inny tymczasem na książkę nie oczekuje.

[\[11\]](#) Pomysł ze stemplem został przejęty z Biblioteki Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego w Warszawie, gdzie wprowadziła go Jadwiga Seńko.

